

ABSTRACT OF THE DISCLOSURE

技術サポートシステムは情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するS I P部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するK B部と、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをK B部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するC H部とを備える。特に、C H部は新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタクスシートを発行し、これら技術部署から返送されるタクスシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新するように構成される。